

приятій ЖКХ, в том числі підприємств зовнішнього освітлення міст, дасть можливість значно скоротити витрати на утримання житлово-комунальної сфери і тим самим привернути в місцеві бюджети додаткові фінансові ресурси. Це, в свою чергу, дозволить вирішити задачу підвищення надійності електропостачання, що в умовах України є необхідним фактором забезпечення соціальної та економічної безпеки.

1. Говоров П.П., Говоров В.П., Перепечений В.О. Шляхи енерго- та ресурсозбереження в зовнішньому освітленні міст // Тез. докл. XXXIII науч.-техн. конф. преподавателей, аспирантов и сотрудников Харьков. нац. академии городского хозяйства. Ч.2. – Харьков: ХНАГХ, 2006. – С.82-84.

2. Комплексная государственная программа энергосбережения Украины. Утв. постановлением Кабинета Министров Украины от 5 февраля 1997г. №148.

3. Маляренко В.А. Концептуальні положення і головні напрями енерго- та ресурсозбереження в житлово-комунальному господарстві // Матеріали всеукр. наук.-практ. конф. «Проблеми та перспективи енерго-, ресурсозбереження житлово-комунального господарства». – Алушта, 2006. – С. 9-14.

4. Прасол В.М. Энергосбережение в жилищном фонде и экономическая эффективность инвестиций // Матеріали міжнародного конгресу «Інституційні та технічні аспекти реформування житлово-комунального господарства». – К., 2006. – С.135 - 136.

5. Семенов В.Т., Торкатюк В.И., Шутенко А.Л., Ачкасов И.А., Хомутенко А.В., Свичка С.А., Степаненко С.А., Дмитрук И.А., Черноморденко Г.В. Особенности формирования ресурсосберегающих систем в жилищно-коммунальной отрасли на основе энергетических принципов проектирования и строительства жилых зданий // Матеріали всеукр. науч.-практ. конф. «Проблеми реалізації реформування отрасли жилищно-комунального хозяйства». – Харьков, 2003. – С. 128-134.

6. Степанов А.В. Энергосбережение в наружном освещении Москвы // Энергосбережение. – 2001. – №5. – С.22-24.

7. Шутенко Л.М., Семенов В.Т. Формування інвестиційної привабливості житлово-комунального господарства шляхом реалізації інноваційних ресурсозберігаючих проєктів // Матеріали міжнародного конгресу «Інституційні та технічні аспекти реформування житлово-комунального господарства». – К., 2006. – С. 92-95.

Получено 18.04.2007

УДК 330.356.3

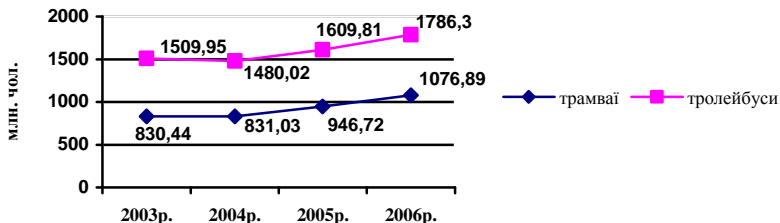
С.В.ТЕЛЯТНИК, Т.П.ЮР'ЄВА, канд. екон. наук
Харківська національна академія міського господарства

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В МІСЬКОМУ ЕЛЕКТРОТРАНСПОРТІ – ЗАВДАННЯ РЕФОРМИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Досліджується склад та структура показників якості послуг міського електротранспорту, їх вплив на результати фінансово-господарської діяльності підприємств МЕТ. Пропонуються додаткові критерії якості надання послуг (обслуговування).

Серед підприємств житлово-комунального господарства (ЖКГ)

значне місце посідають підприємства, які виконують пасажирські перевезення і транспортне обслуговування населення – міський електротранспорт (МЕТ). Станом на 01.01.2007 р. міський електротранспорт функціонує в 54 містах України і забезпечує близько 60% внутрішніх міських пасажирських перевезень. Послугами МЕТ користується переважна частина міського населення. Обсяги пасажироперевезень щорічно зростають [9] (рисунок).



Динаміка пасажироперевезень міським електротранспортом в Україні

Зважаючи на обсяги та їх динаміку питання надійного та якісного забезпечення населення перевезеннями стають все більш актуальними.

Зміст досліджуваної проблеми полягає в розробці науково обгрунтованого підходу до формування ринкових механізмів у сфері діяльності міського електротранспорту за умови забезпечення високої якості послуг і зниження витрат. Відомо, що високу якість послуг можна забезпечити тільки за умови ефективного використання виробничих фондів, трудових та фінансових ресурсів.

При розробці підходів до формування ринкових механізмів в МЕТ необхідно врахувати галузеву специфіку роботи пасажирського транспорту (залежність від постійних маршрутів, графіка руху й стійкого енергопостачання), значну кількість пільгових категорій пасажирів, технічний та економічний стан підприємств галузі.

На сьогодні галузь перебуває у технічній кризі. Станом на 01.01.07 р. 87% трамвайних вагонів і тролейбусів відпрацювали свій нормативний ресурс експлуатації і підлягають списанню. Це стосується і елементів безшпальної технології будівництва і ремонту трамвайної колії, обладнання тягових підстанцій, спецчастин контактної мережі. Існуючий нині технічний рівень колійного господарства та систем енергозабезпечення міського електротранспорту залишається за показниками енергоспоживання, надійності та комфортності на рівні 60-70 років минулого століття. Понад 40% загальної протяжності тра-

мвайних колій, контактних і кабельних мереж за своїм технічним станом не відповідає вимогам Правил експлуатації трамвая та тролейбуса і потребує капітального ремонту [3].

Для подолання технічної кризи необхідне негайне оновлення основних фондів (рухомого складу, трамвайних колій, обладнання тягових підстанцій, контактної мережі та ін.).

Вирішення даної проблеми тісно пов'язане з основними напрямками державного регулювання соціально-економічного розвитку регіонів, з реалізацією "Загальнодержавної програми реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки", затвердженої Законом України від 24 червня 2004 р. №1869-IV [5], а також з «Державною програмою розвитку міського електротранспорту на 2006-2015 роки», затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. №330-р. [3].

Питання удосконалення механізму відновлення фондів і надійного та якісного забезпечення населення перевезеннями відображені в роботах провідних вітчизняних і закордонних вчених економістів В.В.Величко, Т.П.Юр'євої, В.А.Бардакова, Ю.М.Косого, С.Пруста [1, 2, 6, 10, 11] та ін. Разом з тим, на наш погляд, недостатня увага була приділена проблемам взаємозв'язку економічної ефективності функціонування підприємств міського електричного транспорту та якості надання послуг. Як показав аналіз економічної літератури і результатів підприємств МЕТ, ця проблема не знайшла достатнього теоретичного і практичного вирішення.

Комплексне розв'язання проблеми збереження мереж міського електротранспорту і його розвитку можливе лише за умови визначення реальних джерел фінансування будівництва і реконструкції мереж, заміни трамвайних вагонів і тролейбусів, які вичерпали свій експлуатаційний ресурс, за такими трьома варіантами:

- ✓ органи місцевого самоврядування – власники підприємств міського електротранспорту здійснюють будівництво та реконструкцію трамвайних колій і контактних мереж із застосуванням новітніх технологій, розробляють і виконують за рахунок власних коштів або коштів лізингу заходи з оновлення рухомого складу. Цей варіант використовується і на даний час, але через обмежені можливості місцевих бюджетів недостатньо забезпечує розвиток міського електротранспорту;
- ✓ будівництво та реконструкція трамвайних колій і контактних мереж із застосуванням новітніх технологій, модернізація рухомого складу, закупівля трамвайних вагонів і тролейбусів здійснюються за рахунок державного бюджету;

- ✓ збереження та реконструкція існуючих, будівництво нових трамвайних колій і контактних мереж із застосуванням новітніх технологій, розроблення та випуск нових типів рухомого складу і його придбання здійснюються за рахунок державного і місцевих бюджетів на умовах співфінансування та інших джерел, що відповідає вимогам ст.17 Закону України “Про міський електричний транспорт” і ст.5 Закону України “Про міський електричний транспорт”; при цьому забезпечується реалізація інвестиційних та інноваційних проектів у сфері міського електротранспорту [5].

Враховуючи соціально-економічне значення міського електро-транспорту у забезпеченні життєдіяльності міст, наявність достатнього обсягу електроенергії, що виробляється в Україні, а також необхідність розв’язання транспортної проблеми щодо перевезення пасажирів, у тому числі пільгових категорій громадян, найбільш прийнятним є третій варіант.

Таким чином, можна відмітити, що робота МЕТ повинна бути направлена на максимально можливе задоволення потреб населення в пасажироперевезеннях, забезпечення їх безпеки та комфортності. При цьому, головною її метою є збільшення доходів від пасажирських перевезень, надійне і якісне забезпечення населення перевезеннями при раціональному використанні рухомого складу.

Метою даної роботи є висвітлення якісного аспекту ефективності функціонування міського електричного транспорту. Проблема якості послуг в ЖКГ, в цілому, приділяється недостатньо уваги.

Сьогодні перед ЖКГ постає завдання вдосконалення технології надання послуг, забезпечення її якості і підвищення якості і ефективності діяльності з метою отримання конкурентних переваг. Ситуація, що склалася, визначає і ще раз підкреслює значущість дослідження питань якості житлових послуг і виявлення можливостей поліпшення її сучасного стану на основі докладного вивчення теоретичних і практичних аспектів проблеми.

Сфера послуг у вітчизняній економічній літературі розглядається як сукупність видів діяльності, що виробляють і реалізують послуги. При цьому до сфери послуг відносять: житлово-комунальне господарство, побутове обслуговування населення, народну освіту, охорону здоров’я, фізкультуру і спорт, соціальне забезпечення, культуру і мистецтво, пасажирський транспорт, зв’язок з обслуговування населення, роздрібну торгівлю, громадське харчування. Все це дозволяє зробити висновок про різноманітність видів діяльності у сфері послуг. Послуги можуть бути визначені як економічний вид діяльності. Це дії, справи або виконання роботи. Під послугою розуміється результат безпосере-

дної взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця із задоволення потреби споживача. Послугу можна розглядати як конкретний результат економічно корисної діяльності. Економічна корисність робить послуги предметом торгівлі.

Таким чином, послуги розглядаються як діяльність, дії, а також як їх результат. Надання послуг має ряд особливостей. Послуги не завжди є речовинними. Це, як правило, нематеріальний продукт у вигляді того, що надається постачальником (виконавцем послуги) споживачу деякого блага, зручності. При наданні послуг виробництво і споживання взаємопов'язані. Процес надання послуги протікає у вигляді безперервної взаємодії споживача і виконавця (постачальника) послуги. Тобто, споживач безпосередньо бере участь в обслуговуванні, ставлячи завдання перед обслуговуючою стороною, контролюючи хід її виконання, висуваючи в міру необхідності під час обслуговування вимоги. Споживач сприймає одержані у результаті блага (послугу) в нерозривному зв'язку з діями обслуговуючого персоналу, зі всіма супутніми подіями, враженнями, як єдине ціле, характеризується поняттям «обслуговування».

За функціональним призначенням послуги, що надаються населенню, розділяють на матеріальні і соціально-культурні.

Матеріальна послуга – послуга із задоволення матеріально-побутових потреб споживача послуг. Матеріальна послуга забезпечує відновлення (зміна, збереження) споживацьких властивостей виробів або виготовлення нових виробів за замовленнями громадян, а також переміщення вантажів і людей, створення умов для споживання.

Соціально-культурна послуга – послуга із задоволення духовних, інтелектуальних потреб і підтримки нормальної життєдіяльності споживача. Соціально-культурна послуга забезпечує підтримку і відновлення здоров'я, духовний і фізичний розвиток особи, підвищення професійної майстерності. До соціально-культурних послуг можуть бути віднесені медичні послуги, послуги культури, туризму освіти і т.д. Через неоднорідність і різноманіття існуючих послуг застосовуються і інші їх класифікації.

Матеріальні послуги – це послуги, матеріалізовані в речах; нематеріальні – послуги, які виступають в якості діяльності лише як корисний ефект, їх виробництво співпадає з моментом споживання, вони невід'ємні від виконавця і не підлягають накопиченню (це соціально-культурні послуги).

У практиці також використовується термін «робота». Під роботами розуміються звичайно такі послуги, кінцевим результатом яких є

виготовлення якого-небудь матеріального предмету (речі) або інший матеріальний результат, тобто це матеріальні послуги.

Житлово-комунальні послуги відносяться до платних суспільних послуг матеріального характеру, за своїм характером вони є переважно колективними. Залежно від призначення комунальних послуг розрізняють три типи комунальної діяльності.

До першого відносяться послуги, адресовані всім мешканцям міста. Вони відповідають загальній потребі міста і мають суспільний характер. До таких послуг відносяться: утримання і експлуатація загальноміських доріг, вулиць, площ, вуличне освітлення, озеленення, благоустрій, мости, магістралі та інші інженерні споруди.

Другий тип комунальних послуг пов'язаний з обслуговуванням житлових будівель і прилеглих до них територій. Це роботи з обслуговування місць загального користування (сходові клітини, ліфти, сміттєпроводів, загальні телеантени, горища і підвали), прибирання території, зовнішнє освітлення, догляд за зеленими насадженнями, дитячими майданчиками. Всі ці види послуг відповідають загальній потребі мешканців створити усередині будинків і навколо них екологічно і санітарно чисте середовище, забезпечити збереження будівель і їх окремих елементів. Отже, вони є групою або колективною потребою людей, що живуть в окремому під'їзді, будинку, мікрорайоні.

Третій тип комунальних послуг призначений для задоволення індивідуальних потреб. Це послуги, що надаються в квартирах. До їх числа відносяться: подача холодної і гарячої води, водовідведення, опалювання, подача газу, електричної енергії, послуги телефонного зв'язку, радіотрансляція.

Особливостями житлово-комунальних послуг є:

- практична відсутність у споживача вибору виконавців послуг і відсутність можливості відмови від придбання послуг;
- відсутність, як правило, кількісної оцінки якості послуг;
- відсутність зрозумілих для населення орієнтирів для оцінки якості більшості житлово-комунальних послуг.

Поняття «якість наданих послуг» засноване на трактуванні визначення якості, по-перше, як ступеня задоволення споживача кінцевим результатом, і, по-друге, як якості протікання сукупності процесів, що забезпечують кінцевий результат.

Економічна політика з управління якістю житлово-комунальних послуг (ЖКП) повинна ґрунтуватися на державному регулюванні через систему їх стандартизації. При цьому повинні дотримуватися інтереси споживачів, виробників і постачальників послуг. Добре організована система якості сприяє оптимізації витрат.

Стандарти якості житлових послуг (ЖП) повинні:

- вбудовуватися в систему управління якістю як мінімальні соціальні показники послуг. Ці показники визначаються рівнем фінансування ЖП, що складається з оплати населення, бюджетної дотації і субсидії;

- мати методику оцінки, вимірювання або статистичного спостереження.

Однак на сьогоднішній день Україна не має законодавчо встановлених стандартів якості житлово-комунальних послуг, і тому держава не може на відповідному рівні врегулювати відносини між постачальниками та споживачем. Навіть саме поняття «якості житлових послуг» не визначено в жодному із законодавчих актів з реформування житлово-комунального господарства. Це питання є одним із найактуальніших у контексті реформування житлово-комунального господарства, бо як можна визначити якість житлових послуг, проконтролювати її, а відповідно і заплатити за надані послуги, якщо не відомо, що саме означає поняття «якісні житлові послуги».

Один з основних способів забезпечити гарантовану якість ЖКП – розвиток ринкових відносин у галузі. Зокрема треба надати змогу споживачам послуг впливати на обсяги та якість послуг, що споживаються і перш за все шляхом грамотного укладання договорів.

Основні чинники, які стримують розвиток ринкових відносин на муніципальному рівні:

- повільний розвиток конкуренції на ринку ЖКП;

- низька питома вага приватних компаній, що працюють в житлово-комунальному господарстві, і відсутність чіткої регламентації правовідносин між ними і органами влади. Це призводить до невиконання сторонами своїх зобов'язань і не сприяє приходу в цей сектор приватного бізнесу;

- правова недосконалість договорів, що укладаються. Відсутня чітка регламентація якості обслуговування, а також прав, обов'язків і відповідальності сторін;

- при регулюванні цін на послуги не передбачені підвищення їх якості; населення залучено до процесу управління в незначній мірі. Це не дозволяє враховувати думку споживача з ряду питань: забезпечення безперебійної роботи інженерного устаткування, підвищення якості обслуговування та ін.

У поняття «якість ЖКП», яка виступає основним критерієм управління об'єктами житлово-комунального господарства і виникає при купівлі-продажу послуг, органічно закладене ефективне поєднання підприємницької діяльності з досягненням необхідних соціальних

стандартів життєзабезпечення і життєдіяльності населення.

Якість послуг додає ринку житлово-комунальних послуг цивілізований характер, звільняючи його від неорганізованості у відносинах постачальника і споживача послуг, з одного боку, і зайвої авторитарності – з іншого.

Система обліку якості ЖП, виражена через відповідні стандарти якості, повинна бути інструментом, за допомогою якого відбувається державне регулювання ринкових відносин у системі «постачальник послуг-споживач» і, зокрема, тарифної політики, оплати послуг населенням при порушенні їх якості.

Якість ЖП – це сукупність характеристик житлових послуг, що забезпечують необхідні (нормативні) потреби абонента.

Вимоги до якості житлових послуг базуються на принципах якнайповнішого обліку потреб споживачів, а також конструктивних і планувальних особливостей житлових будинків, форм організації управління і обслуговування житлового фонду. При цьому інструментарій визначення критеріїв (показників) якості житлових робіт і послуг повинен врахувати такі чинники, як багатоаспектність якості, територіальні і інші особливості виконання і надання житлових робіт і послуг, економічні обмеження, диференціація споживачів житлових робіт і послуг.

Загальними вимогами до житлово-комунальних послуг є обов'язкові вимоги безпеки для життя і здоров'я людей; збереження майна споживачів; охорона навколишнього середовища; відповідності запитам і можливостям споживачів, яким адресується послуга; комплектності – можливості отримання не тільки основних, але і додаткових послуг, що створюють нормальні умови життєдіяльності споживачів; етики обслуговування – гарантії ввічливості, доброзичливості; комунікабельності персоналу; комфортності обслуговування [8].

Щодо послуг, які надаються міським електричним транспортом, то слід зазначити, що існує недостатня кількість якісних показників, які б повною мірою характеризували якість послуг пасажирських перевезень. Існує двоякий підхід до якості послуг. З одного боку, показники, що характеризують якість роботи підприємства-виробника, а з іншого – показники, що характеризують якість надання послуги (обслуговування).

Стосовно перших показників, тобто тих, які характеризують якість роботи підприємства, слід зазначити, що вони мають кількісне вираження, впливають на формування доходів та прибутку підприємства і цей вплив можна визначити. Ці якісні показники є інструментом організації виробничо-господарської діяльності підприємства.

Галузеве міністерство розробило обов'язкові показники якості (табл.1) і рекомендовані (табл.2) для використання підприємствами МЕТ при укладанні договорів надання транспортних послуг між замовником і перевізником.

Якісні показники, що характеризують якість обслуговування, на сьогодні недостатньо досліджені і не регламентовані.

Сьогодні існуючі методи планування, фінансування та оцінки виробничо-господарської діяльності підприємств міського електричного транспорту, в основі яких знаходяться показники доходів, прибутку (зниження збитку), собівартості тощо, орієнтують ці підприємства, головним чином, на покращення фінансових результатів і не забезпечують виконання основної задачі – систематичне підвищення якості транспортного обслуговування.

Якісне виконання міським електричним транспортом свого завдання впливає на продуктивність роботи, сприяє росту культурного рівня населення. Рекомендовані показники якості транспортних послуг, встановлені з урахуванням вимог нормативних документів, застосовуються під час укладання договорів про організацію надання транспортних послуг між замовником і перевізником.

Конкретні значення цих показників визначаються з урахуванням:

- фінансових можливостей перевізника та замовника;
- виду транспортного засобу (трамвайний вагон або тролейбус);
- кількості транспортних засобів;
- технічних та експлуатаційних характеристик транспортних засобів;
- технічних та експлуатаційних характеристик систем енергозабезпечення міського електричного транспорту та колійного господарства;
- видів перевезень (міські, приміські, міжміські);
- спроможності перевізника забезпечити необхідний обсяг пасажироперевезень протягом доби, в тому числі в години максимальних навантажень;
- кліматичних та інших місцевих умов та факторів.

Контроль рекомендованих показників якості здійснюється відповідно до закону України «Про міський електричний транспорт» [5] та Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом [7] замовником або перевізником шляхом фактичного обліку і диспетчеризації роботи транспортних засобів. Рівень якості наданих послуг вважається забезпеченим, якщо за результатами контролю фактичні значення показників якості відповідають вимогам

чинного законодавства та договору між замовником і перевізником. Період, на який встановлюються рекомендовані показники якості, визначається договором між замовником і перевізником.

Обов'язкові показники якості послуг міського електротранспорту та вимоги до них представлені в табл.1.

Таблиця 1 – Обов'язкові показники якості

Назва показника	Вимоги до показника
1. Технічний стан транспортних засобів	Відповідність технічного стану транспортних засобів вимогам Правил експлуатації трамвая та тролейбуса та правилам дорожнього руху України
2. Технічний стан трамвайних колій	Відповідність технічного стану трамвайних колій та колійних облаштувань вимогам Правил експлуатації трамвая та тролейбуса
3. Технічний стан контактної мережі	Відповідність технічного стану контактної мережі вимогам Правил експлуатації трамвая та тролейбуса
4. Безпечність перевезень	Забезпечення перевізником вимог Положення про порядок експлуатації трамвая та тролейбуса на маршрутах з важкими умовами руху
5. Інформаційне забезпечення	Забезпечення перевізником вимог ДЕРЖСТАНДАРТ 25869, Правил користування трамваем та тролейбусом у містах України та Правил надання населенню послуг з перевезень міським електричним транспортом
6. Наявність розкладу руху на встановлених маршрутах (лініях)	Забезпечення перевізником вимог Правил експлуатації трамвая та тролейбуса
7. Доступний для всіх споживачів порядок плати за проїзд	Забезпечення перевізником вимог Правил користування трамваем та тролейбусом у містах України

Номенклатура показників якості послуг міського електричного транспорту включає і рекомендовані показники якості послуг, що представлені в табл.2.

Таблиця 2 – Рекомендовані показники якості послуг

Назва показника	Визначення показника
1	2
1. Наповненість салону транспортного засобу (П), число осіб	Не більше 4 осіб на 1 м ² площі підлоги, призначеної для пасажирів що стоять, при всіх зайнятих місцях для сидіння
2. Регулярність руху на маршруті (Р), %	$P = \frac{K_{pf}}{K_{pz}} \cdot 100 ,$ <p>де K_{pf} – кількість фактично виконаних рейсів; K_{pz} – запланована кількість рейсів. Показник P встановлюється для кожного маршруту.</p>

Продовження табл. 2

1	2
3. Дотримання розкладу руху на маршруті (Д), %	$D = \frac{K_p}{K_{pf}} \cdot 100,$ <p>де K_p – кількість рейсів, виконаних за розкладом. Показник D встановлюється для кожного маршруту.</p>
4. Допустиме відхилення від розкладу руху (ВХ), хвилин	<p>Запізнення - не більше 2 Випередження (нагін) - не більше 1</p> <p>Показник ВХ встановлюється для кожного транспортного засобу, що перебуває в русі</p>
5. Допустимий недовипуск (Н), кількість випадків	Показник H встановлюється для кожного депо.
6. Допустима кількість затримок руху з вини перевізника (ЗР), кількість випадків	Показник $ЗР$ встановлюється для кожного перевізника
6.1. Допустима кількість затримок руху з вини підрозділу перевізника, що забезпечує експлуатацію транспортних засобів	$ЗР_n = \frac{C_n}{ЗР} \cdot 100,$ <p>де C_n – кількість затримок руху з вини підприємства, що експлуатує транспортний засіб; Показник $ЗР_n$ встановлюється для кожного депо.</p>
6.2. Допустима кількість затримок руху з вини служби енергозабезпечення	$ЗР_e = \frac{C_e}{ЗР} \cdot 100,$ <p>де C_e – кількість затримок руху з вини служби енергозабезпечення. Показник $ЗР_e$ встановлюється для служб енергозабезпечення.</p>
6.3. Допустима кількість затримок руху з вини служби колійного господарства	$ЗР_{кз} = \frac{C_{кз}}{ЗР} \cdot 100,$ <p>де $C_{кз}$ – кількість затримок руху з вини служби колійного господарства. Показник $ЗР_{кз}$ встановлюється для служби колійного господарства.</p>
7. Допустима кількість випадків вибуття транспортних засобів з руху	$B = \frac{T}{H} \cdot 100,$ <p>де T – кількість транспортних засобів, які вибули з руху, одиниць; H – кількість транспортних засобів, випущених на лінію, одиниць. Показник B встановлюється для кожного депо</p>
8. Допустима кількість тимчасових вибуттів транспортних засобів з руху	$ТВ = \frac{T_m}{H} \cdot 100,$ <p>де T_m – кількість транспортних засобів, що тимчасово вибули з руху, одиниць. H – кількість транспортних засобів, випущених на лінію, одиниць. Показник $ТВ$ встановлюється для кожного депо.</p>

Значимість якості обслуговування пасажирів підвищується в умовах формування ринкового середовища, розвитку конкуренції між окремими видами транспорту. З розвитком ринку транспортних послуг у споживача (пасажира) з'являється можливість вибирати більш якісні перевезення. Пасажир обиратиме той транспорт, де якість обслуговування (гарантії ввічливості, доброзичливості, комфортності обслуговування) вища. Обрані за такими критеріями підприємства будуть мати більші доходи, прибутки, будуть конкурентоздатними.

Отже, питанням дослідження якісних показників обслуговування пасажироперевезень слід приділяти особливу увагу.

На нашу думку, поданий перелік рекомендованих показників якості не є вичерпним. Показники якості послуг МЕТ слід було доповнити такими, як наприклад:

- група показників відповідності сучасним вимогам містобудування: щільність мережі пасажирського суспільного транспорту, зручність підходу до зупинок і місць пересадження пасажирів;
- група показників якості роботи персоналу підприємства МЕТ: ввічливість персоналу, кваліфікація водіїв транспортних засобів.

Таким чином, стратегія розвитку міського пасажирського транспорту має враховувати загальноєвропейські вимоги якісних характеристик. Ця галузь міського господарства повинна бути безпечною, надійною, швидкісною та зручною у користуванні, діючою за єдиними тарифами та правилами. Всі якісні показники повинні відображати не тільки власне якість послуги, але обов'язково виступати як дієвий інструмент, що впливає на ефективність роботи підприємства.

1. Бардаков В.А. Управление качеством услуг городского пассажирского транспорта // Програма і тези доповідей XXXIII наук.-техн. конф. ХНАМГ. Ч.3. Суспільно-економічні науки. – Харків: ХНАМГ, 2006. – С.51-53.

2. Величко В.В. Проблеми підвищення ефективності міського пасажирського транспорту // Коммунальное хозяйство городов: Науч.-техн. сб. Вып.28. – К.: Техніка, 2001. – С.214-218.

3. Державна програма розвитку міського електротранспорту на 2006-2015 роки. Затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. №330-р.

4. Загальнодержавна програма реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки. Затв. Законом України №1869-IV від 24 червня 2004 р.

5. Про міський електричний транспорт: Закон України // Відомості Верховної Ради України від 29.06.2004р. №1914-ВР.

6. Косой Ю.М. Экономика и управление на городском электрическом транспорте. – М.: Мастерство, 2002. – 352 с.

7. Правила надання населенню послуг з перевезень міським електричним транспортом. Затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 23 грудня 2004 р. № 1735.

8. Стандарт Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України «Послуги міського електричного транспорту. Показники якості» СОУ 60.2 – 3363588 – 0002:2006.

9. Статистичні дані Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України (за 2003-2006 рр.).

10. Юр'єва Т.П. Економіка міського господарства. – Харків: ХДАМГ, 2002. – 750 с.

11. S.Proost, Ahksaya Sen. Urban transport pricing reform with two levels of government // Center for Economic Studies (Energy, Transport and Environment), Katholieke Universiteit Leuven (Brussels), Working Paper Series, 2005, №3.

Отримано 07.05.2007

УДК 338

В.В.ПІТЯЄВ

Харківська національна академія міського господарства

ПОЛІПШЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ НАСЕЛЕННЮ АДРЕСНИХ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ СУБСИДІЙ

Аналізуються питання сутності та нормативного забезпечення адресних субсидій. Розглядаються особливості методики нарахування субсидій в сучасних умовах.

Під адресною субсидією мають на увазі безготівкову форму розрахунків з громадянами по оплаті житлово-комунальних послуг у тих випадках, коли вартість споживаних за соціальною нормою житлової площі й нормативів стандартного набору комунальних послуг (утримання будинків, теплопостачання, водопостачання, каналізація, газопостачання й енергопостачання з урахуванням регіональних норм споживання) перевищує встановлений законодавством рівень квартирної плати щодо величини середньодушового місячного сукупного доходу домогосподарства [11].

Програма адресних житлово-комунальних субсидій як система соціального захисту малозабезпечених родин, була впроваджена в Україні на основі Постанови Кабінету Міністрів України від 4 лютого 1995 р. «Про надання субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг» [5]. У травні 1995 р. у всіх адміністративних районах України відділи житлових субсидій стали приймати заяви громадян і відповідні родини при призначенні субсидії почали платити за послуги ЖКГ не більше 15% від свого середньомісячного сукупного доходу. До кінця 1995 р. Уряд України прийняв ряд постанов, розширивши можливість надання населенню субсидій на зріджений газ, тверде паливо й електроенергію. Разом з Постановою КМУ від 21 жовтня 1995 р. №848 була затверджена нова редакція «Положення про порядок призначення й надання населенню субсидій по відшкодуванню витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання зрідженого газу, твердого й грубого побутового (рідкого) палива» [6], що передбачає деяке спрощення порядку надання населенню субсидій. Були також установлені соціальні нормативи споживання електроенер-